

Manual de Utilização do do Sistema de Ordem de Serviço – OS



Janeiro – 2014

Primeiras Instruções:

Leia o manual

- Leia com atenção este manual e guarde-o para futuras consultas.
- Lendo o manual você conseguirá obter o rendimento máximo do sistema.

Pré-requisitos

- 1.1 O usuário deve ter acesso à Internet.
- 1.2 O Usuário deverá possuir um e-mail.

Notas Especiais

- As fotos e os desenhos utilizados neste manual são de caráter ilustrativo, as especificações estão sujeitas a alteração sem prévio aviso.

**Este sistema está homologado pela SEAE/DETIC/GIS do
Estado de Rondônia.**

Contato: gis@deti.ro.gov.br – (69) 3216-1028

www.sistemas.ro.gov.br

1.1 Conhecendo o Sistema de Ordem de Serviço

Site: <http://castanheira.sesau.ro.gov.br/osweb>

1.2 Tela Inicial do Sistema de Ordem de Serviço

Para acessar os Serviços da Ordem de Serviço é necessário entrar com Matrícula e Senha na **Página Principal** do sistema. Após digitar estas informações, clique em [Entrar].



A tela inicial do sistema apresenta o cabeçalho com o logo da Secretaria de Estado da Saúde de Rondônia e uma imagem de um estetoscópio. O conteúdo é dividido em duas seções principais: 'ORDEM DE SERVIÇO' e 'ACESSO RESTRITO'. A seção 'ORDEM DE SERVIÇO' contém um texto explicativo sobre o sistema e um link para obter mais informações. A seção 'ACESSO RESTRITO' possui campos para 'Matrícula' e 'Senha', além de um botão 'Entrar'. No rodapé, há uma mensagem de direitos reservados.

Secretaria de Estado da Saúde RONDÔNIA
O GOVERNO DA COOPERAÇÃO

ORDEM DE SERVIÇO

Este sistema é uma iniciativa da GEINFO (Gerência de Informática) da secretaria de estado de saúde de Rondônia e foi desenvolvido para atender todo e qualquer tipo de solicitação que possa nascer de um setor para outro. Para ter acesso ao sistema, por favor entrar em contato com a GEINFO pelo telefone (69) 3216-5499 ou pelo email geinfo@sesau.ro.gov.br. Para mais informações sobre como obter acesso ao sistema clique [aqui](#).

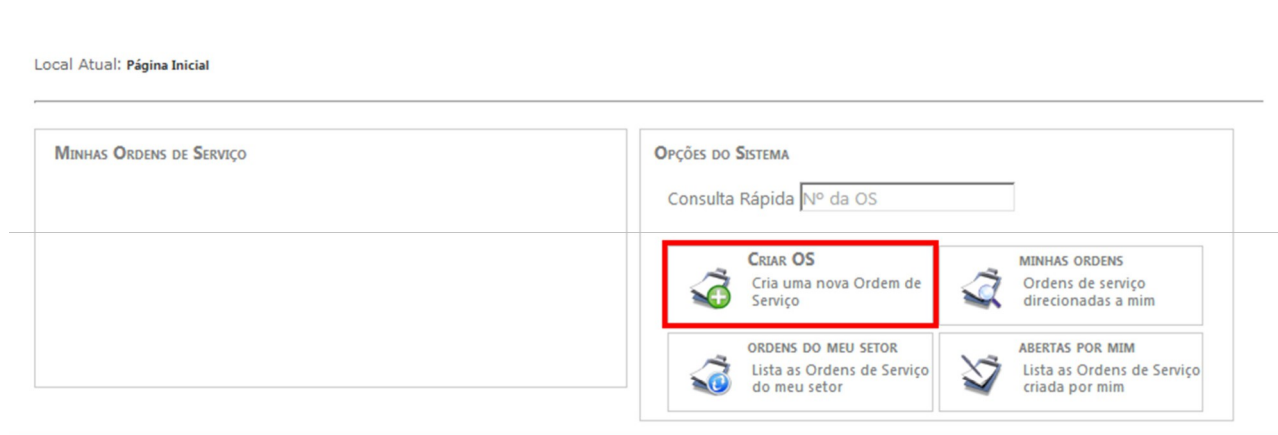
ACESSO RESTRITO

Matrícula

Senha

Todos os direitos são reservados à SESA/RO - Secretaria de Estado de Saúde.

Logo após efetuar o login, o usuário visualizará a página abaixo, nela estão as **Opções do Sistema**: 1- consulta rápida feita pelo número da OS (ordem de serviço); 2- Criar OS, 3- Minhas ordens, 4- Ordens do meu setor e 5- Abertas por mim.



A tela de opções do sistema exibe o local atual como 'Página Inicial'. À esquerda, há uma seção vazia intitulada 'MINHAS ORDENS DE SERVIÇO'. À direita, a seção 'OPÇÕES DO SISTEMA' contém uma barra de busca para 'Consulta Rápida' com o campo 'Nº da OS'. Abaixo, há quatro botões com ícones e descrições: 'CRIAR OS' (destacado com uma borda vermelha), 'MINHAS ORDENS', 'ORDENS DO MEU SETOR' e 'ABERTAS POR MIM'.

Local Atual: **Página Inicial**

MINHAS ORDENS DE SERVIÇO

OPÇÕES DO SISTEMA

Consulta Rápida

criar OS
Cria uma nova Ordem de Serviço

MINHAS ORDENS
Ordens de serviço direcionadas a mim

ORDENS DO MEU SETOR
Lista as Ordens de Serviço do meu setor

ABERTAS POR MIM
Lista as Ordens de Serviço criada por mim

1.3 Na opção Criar OS;

- 1.3.1.1 Selecione a Área da OS – Determine a área que motivou a ordem de serviço;
- 1.3.1.2 Categoria do Problema – Determine qual a categoria do problema reclamado;
- 1.3.1.3 Setor Destino – Setor que atenderá a ordem de serviço;
- 1.3.1.4 Usuário (Opcional) – Usuário para quem a ordem de serviço será direcionada;
- 1.3.1.5 Descrição – Descreva com detalhes o que motiva a criação desta OS;

1.3.2 Anexos

1.3.2.1 Descrição – Descreva o tipo de anexo;

1.3.2.2 Arquivo – Escolha o arquivo para anexar a ordem de serviço. Após carregar o arquivo clique em Adicionar Arquivo, ele irá para “Anexos da OS”, depois clique em confirmar.

Local Atual: [Página Inicial](#) : Criar Ordem de Serviço

CADASTRAR ORDEM DE SERVIÇO

Área da OS:
Define qual a área que motiva esta
ordem de serviço

Categoria do Problema:
Define qual a categoria do problema
reclamado.

Setor Destino:
Setor que irá atender a ordem de
serviço

(*) Não Pode Receber OS, selecione outro setor.

Usuário: (Opcional)
Usuário para quem esta ordem de
serviço será direcionada (opcional)

Descrição:

Descrever em detalhes o que motiva a criação de uma OS

ANEXOS

Descrição:

Descreva o tipo de anexo

Arquivo:

Escolha o arquivo para anexar a ordem de serviço

Nenhum arquivo selecionado

Anexos da OS:

Não há arquivo anexado a esta ordem de serviço.

1.4 Após o preenchimento dos requisistos descritos anteriormente, a Ordem de Serviço ficará conforme imagem abaixo:

Local Atual: [Página Inicial](#) : [Detalhe da Ordem de Serviço](#)

Dados da Ordem de Serviço

Situação: [Aberta](#) Ordem de Serviço nº : [01478](#) Data de Criação: 09/07/2013 11:12

Classificação do Problema

Área: Sistema

Dados do Solicitante

Setor: GIS/SEAE Criado Por: Claudiani Lima Pereira Telefone/Contato: 69 9267-1584 Email: claudinha.laigth@gmail.com

Dados do Solicitado

Setor: GIS/SEAE Servidor/Técnico: Claudiani Lima Pereira Telefone/Contato: 69 9267-1584 Email: claudinha.laigth@gmail.com

Ordens de Serviço Vinculadas

Vincular OS:

Descrição do Problema/Solicitação

No momento de fazer a movimentação entre órgãos o servidor solicitou que haja uma atualização na opção que atualmente esta CGP/MI e ele solicitou que faça a mudança para CGP/SUGESP.

Anexo(s):

Comentários:

Claudiani Lima Pereira (SEAE/GIS/SEAE): 09/07/2013 11:12 - OS criada por Claudiani Lima Pereira (0102) para Alexandre Machado (0005)

Alexandre Machado (SEAE/GED): 23/07/2013 03:52 - Ordem de serviço transferida de Alexandre Machado (0005/GED) para Claudiani Lima Pereira(0102/GIS/SEAE). OBS: Por favor, verifica se ainda existe esta pendencia no protocolo.

Novo Comentário

 Anexar arquivo: Nenhum arquivo selecionado

Opções:

1.5 Nas Opções do Sistema, além de criar uma Ordem de Serviço, você também poderá visualizar:

1.5.1 Minhas Ordens - (Ordens de serviço direcionadas ao usuário).

1.5.2 Ordens Do Meu Setor - (Lista as Ordens de Serviço do Setor do usuário)

1.5.3 Abertas Por Mim - (Lista as Ordens de Serviço criadas pelo usuário).



A pesquisa pode ser combinada, ou seja, pode-se pesquisar pelo número da OS como também pela situação em que ela se encontra, ou se preferir, a pesquisa pode ser realizada com as duas opções preenchidas simultaneamente, Número OS e Situação. Escolha o critério que deseja e pressione o **botão Consultar**, conforme imagem abaixo:

Obs: a pesquisa abaixo pode ser combinada, ou seja, tanto por número de OS, Situação da OS ou ainda as duas situações juntas, Número e Situação. Escolhe o critério que deseja e pressione o botão "Consultar" abaixo.

Número OS: Situação:

- Aberta
- Em Atendimento
- Cancelada
- Aguardando Ação do Usuário
- Aguardando Fechamento
- Fechada

Quando encontrada, a OS aparecerá conforme imagem abaixo. Dependendo da quantidade de ordens de serviços, a tabela poderá ser maior.

Será mostrado, de imediato, o número da OS, data e hora do cadastro, o nome do servidor solicitante, o setor e a situação em que ela se encontra. Para ter mais detalhes clique sobre a opção “Visualizar” e o sistema disponibilizará todas as informações da ordem de serviço.

Obs: a pesquisa abaixo pode ser combinada, ou seja, tanto por número de OS, Situação da OS ou ainda as duas situações juntas, Número e Situação. Escolhe o critério que deseja e pressione o botão "Consultar" abaixo.

Número OS: Situação:

Nu. OS	Data/Hora Cadastro	Servidor Solicitante	Setor	Situação OS	Opções
1478	09/07/2013 11:12	Claudiani Lima Pereira	GIS/SEAE	Aberta	Visualizar

Ao clicar sobre a opção “Vizualizar”, o sistema disponibilizará informações:

Quando direcionada ao usuário, a OS poderá ser respondida na área “Novo Comentário”. Nesta opção é possível anexar um arquivo clicando na opção “Escolher Arquivo” e, logo em seguida, clique na opção “Incluir Comentário”.

Na “Descrição do Problema/Solicitação” a área escrita em cor azul é a OS solicitada.

O usuário poderá solicitar o fechamento da OS, depois de resolvida, ou transferi-la para outro usuário, órgão ou setor que possa resolvê-la.

É possível vincular uma OS a outra no caso de ambas tratarem, basicamente, do mesmo assunto. Digite o número da OS que deseja vincular e clique sobre a opção “Vincular”.

Para imprimir a OS, vá ao final da tela de exibição e selecione a opção “Imprimir Ordem de Serviço”, clicando sobre ela, conforme imagem abaixo.

Local Atual: [Página Inicial](#) : [Detalhe da Ordem de Serviço](#)

Dados da Ordem de Serviço

Situação: [Aberta](#)

Ordem de Serviço nº : [01478](#)

Data de Criação: 09/07/2013 11:12

Classificação do Problema

Área: Sistema

Dados do Solicitante

Setor: GIS/SEAE Criado Por: Claudiani Lima Pereira

Telefone/Contato: 69 9267-1584

Email: claudinha.laigh@gmail.com

Dados do Solicitado

Setor: GIS/SEAE Servidor/Técnico: Claudiani Lima Pereira

Telefone/Contato: 69 9267-1584

Email: claudinha.laigh@gmail.com

Ordens de Serviço Vinculadas

Vincular OS:

Descrição do Problema/Solicitação

No momento de fazer a movimentação entre órgãos o servidor solicitou que haja uma atualização na opção que atualmente esta CGP/MI e ele solicitou que faça a mudança para CGP/SUGESP.

Anexo(s):

Comentários:

Claudiani Lima Pereira (SEAE/GIS/SEAE): 09/07/2013 11:12 - OS criada por Claudiani Lima Pereira (0102) para Alexandre Machado (0005)

Alexandre Machado (SEAE/GED): 23/07/2013 03:52 - Ordem de serviço transferida de Alexandre Machado (0005/GED) para Claudiani Lima Pereira(0102/GIS/SEAE). OBS: Por favor, verifica se ainda existe esta pendencia no protocolo.

Novo Comentário

Anexar arquivo: Nenhum arquivo selecionado

Opções: